REVENU QUÉBEC

Bilan et plan d'action concernant les

PERSONNES HANDICAPÉES

JUSTE. POUR TOUS.

2013-2014

revenuquebec.ca

ADM-540 (2013-10)

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Note : Afin d'alléger le texte, le masculin est employé pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

ISBN 978-2-550-65402-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-65403-2 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2013

© Gouvernement du Québec, 2013
Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielle, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le huitième plan d'action de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées, que j'ai le plaisir de vous présenter, s'inscrit dans la continuité de celui de l'an dernier et témoigne de la volonté accrue de l'organisation de poursuivre ses efforts afin de favoriser l'intégration et la pleine participation des personnes handicapées dans la société québécoise. Ce plan dresse le bilan des actions réalisées en ce sens au cours du dernier exercice et annonce celles qui sont prévues pour 2013-2014.

Les réalisations de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées sont accomplies dans le respect de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Dans un esprit d'équité, Revenu Québec souhaite que sa clientèle handicapée bénéficie du même accès à ses services que celui dont bénéficient ses autres clientèles.

Revenu Québec a aussi pour objectif de s'assurer que les personnes handicapées qui font partie de son personnel bénéficient de conditions favorables pour mettre à profit leur expertise et leur professionnalisme dans la réalisation de sa mission. C'est pourquoi il veille toujours à adapter leur environnement de travail à leurs besoins particuliers.

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la conception de ce plan d'action. Soyez assurées que vous pouvez compter sur mon entière collaboration pour sa mise en œuvre.

Gilles Paquin
Québec, novembre 2013

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président-directeur général 3

Présentation de Revenu Québec 5

Sa mission 5
Son rôle 5
Sa vision 6
Ses valeurs 6
Sa structure organisationnelle 6
Ses ressources humaines 6

Bilan des actions pour 2012-2013 7

Actions de Revenu Québec relatives à sa mission 7
Actions de Revenu Québec relatives à l'accessibilité de ses services et de ses documents publics 8
Actions de Revenu Québec à titre de gestionnaire d'un organisme public 10

Actions pour 2013-2014 13

Adoption et mise en œuvre du plan d'action 20

Adoption et diffusion du plan d'action 20
Mise en œuvre du plan d'action 20

PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC

SA MISSION

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en percevant les impôts et les taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement. Cette mission est essentielle pour le gouvernement, puisqu'elle assure le financement de son fonctionnement et de celui de la majorité des services publics. Elle permet aussi aux citoyens et aux entreprises de compter sur les interventions de Revenu Québec pour bénéficier des sommes auxquelles ils ont droit.

SON RÔLE

Revenu Québec s'assure que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. C'est ainsi que l'organisation

- perçoit les impôts et les taxes;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires et d'autres programmes sociofiscaux, tels que le crédit pour frais de garde d'enfants, la prime au travail ou le crédit d'impôt pour solidarité;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation;
- tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Revenu Québec joue également un rôle-conseil important auprès du gouvernement en lui proposant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec a développé une expertise lui permettant d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception. À ce titre, il perçoit diverses cotisations, telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et, depuis le 1er janvier 2011, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Ainsi, il joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, dans l'intérêt de tous.

SA VISION

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

SES VALEURS

Revenu Québec privilégie et promeut quatre valeurs pour réaliser sa mission, soit le respect, l'équité, le sens des responsabilités et le sens du service.

SA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend au total huit directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers (DGP);
- la Direction générale des entreprises (DGE);
- la Direction générale du recouvrement (DGR);
- la Direction générale de la législation et du registraire des entreprises (DGLRE);
- la Direction générale du traitement et des technologies (DGTT);
- la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche (DGPAR);
- la Direction générale des ressources humaines (DGRH);
- la Direction générale du traitement des plaintes et de l'éthique (DGTPE).

Revenu Québec offre des services à la population québécoise par l'intermédiaire de 16 comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec. De plus, du personnel faisant partie du Centre d'assistance aux services à la clientèle répond aux questions relatives aux services en ligne à partir de Chandler et de Shawinigan.

SES RESSOURCES HUMAINES

La réalisation de la mission de Revenu Québec est possible grâce à l'engagement et à la compétence de son personnel. Ce dernier assure la qualité des services offerts à la clientèle et favorise une participation juste au financement des services publics.

BILAN DES ACTIONS POUR 2012-2013

Cette première partie dresse le bilan des actions que Revenu Québec a réalisées au cours de l'année 2012-2013 pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans son secteur d'activité. Les résultats qui y sont présentés concernent

- les actions de Revenu Québec relatives à sa mission;
- les actions de Revenu Québec relatives à l'accessibilité de ses services et de ses documents publics;
- les actions de Revenu Québec à titre de gestionnaire d'un organisme public.

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC RELATIVES À SA MISSION

PROMOTION DES AVANTAGES FISCAUX ET OFFRE D'OUTILS ADAPTÉS

Revenu Québec est sensibilisé à l'importance de bien informer les personnes handicapées et de leur offrir une aide adaptée pour qu'elles puissent bénéficier des sommes auxquelles elles ont droit et respecter leurs obligations fiscales. Ainsi, afin de promouvoir les ressources et les services de soutien qu'il offre aux personnes présentant des incapacités, il a diffusé, durant la période de référence, de l'information concernant tant les crédits d'impôt, les montants d'aide et les exemptions que les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit. En effet, en plus d'avoir révisé le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches* publié par l'Office des personnes handicapées du Québec, Revenu Québec continue de publier la brochure intitulée *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132).

Revenu Québec publie également la brochure promotionnelle *Le Programme des bénévoles* (COM-301) et diffuse de l'information concernant ce programme dans d'autres publications, dont le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers* (TP-1.G) ainsi que les brochures *Les aînés et la fiscalité* (IN-311) et *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132). En outre, il a fait la promotion du Programme des bénévoles lors de diverses conférences et a aussi réalisé différentes activités dans le but de promouvoir ce programme et d'établir des partenariats avec des organismes communautaires.

Il est à noter que Revenu Québec et l'Agence du revenu du Canada administrent conjointement le Programme des bénévoles depuis 1988. Grâce à des centaines de bénévoles recrutés au sein d'associations ou de groupes communautaires, ce programme permet d'offrir une aide aux personnes éprouvant certaines difficultés à remplir leur déclaration de revenus et n'ayant pas les moyens de recourir à des professionnels. Ces personnes peuvent être des salariés, des bénéficiaires de l'aide sociale, des retraités, des aînés, des personnes handicapées ou des immigrants.

SENSIBILISATION ET FORMATION DU PERSONNEL

Revenu Québec a posé plusieurs gestes au cours de l'année 2012-2013 afin de sensibiliser le personnel aux différentes réalités des personnes handicapées et aux moyens qui sont mis à leur disposition pour les soutenir. En effet, il a publié plusieurs manchettes dans l'intranet, notamment sur la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées et sur la publication du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2012-2013*. Il a aussi apporté des modifications à ses programmes d'accueil et d'intégration du personnel nouvellement engagé en présentant, lors des sessions d'accueil, un outil d'adaptation des postes de travail.

MEILLEURE CONNAISSANCE DES BESOINS ET DES OBSTACLES RELATIFS À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Revenu Québec s'emploie à mieux comprendre les besoins de son personnel et de sa clientèle handicapés, et à aplanir les obstacles auxquels ils se heurtent.

Pour ce faire, certaines directions ont mis en place une boîte à suggestions afin de recueillir les commentaires du personnel handicapé sur les services offerts par Revenu Québec. Le personnel peut y déposer diverses propositions relatives à l'implantation de mesures pouvant réduire les obstacles auxquels font face les personnes ayant des incapacités.

De plus, Revenu Québec a réalisé une entrevue de groupe auprès de membres du personnel handicapé et de représentants d'associations de personnes handicapées. Il voulait s'assurer que la clientèle handicapée était satisfaite des services mis à sa disposition. Dans une perspective d'amélioration continue, l'organisation actualise ses connaissances afin d'orienter ses actions futures.

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ DE SES DOCUMENTS PUBLICS ET DE SES SERVICES

ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS PUBLICS

Depuis plusieurs années, Revenu Québec rend disponibles aux personnes handicapées et à leurs proches divers documents publics. Il s'agit notamment des publications, des formulaires et des renseignements portant sur les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels les personnes handicapées ou leurs aidants naturels peuvent avoir droit. De surcroît, Revenu Québec conserve les guides et les formulaires de déclaration de revenus publiés en gros caractères durant trois ans.

Au cours de l'année 2012-2013, Revenu Québec a amorcé une mise à jour de tous les dépliants concernant les pensions alimentaires afin d'y inclure le numéro de téléphone du service offert aux personnes malentendantes. Cette mise à jour sera terminée au cours de l'année 2013-2014.

Enfin, Revenu Québec s'assure que des services sur mesure sont offerts aux personnes demandant la version adaptée d'un document.

ACCESSIBILITÉ DU SITE INTERNET DE REVENU QUÉBEC

Revenu Québec a deux préoccupations particulières quant à son site Internet : l'accessibilité de celui-ci ainsi que l'assistance qui y est offerte. Il a tout d'abord poursuivi l'adaptation de son site Internet et de ses contenus selon les standards d'accessibilité gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec. Après avoir élaboré un plan d'action concernant les adaptations à faire afin de garantir l'accès de son site, il a modifié ce dernier. En effet, il a ajouté une page portant sur l'accessibilité par l'entremise de laquelle la clientèle peut émettre un commentaire et prendre connaissance de l'offre d'assistance, des travaux en cours ainsi que de la politique d'accessibilité. De plus, il a apporté plusieurs modifications au site informationnel et aux services en ligne pour respecter ces standards d'accessibilité.

Enfin, en vue d'assurer la continuité du respect des standards d'accessibilité, Revenu Québec a établi un processus d'assurance qualité. À cet égard, il réalise actuellement des travaux pour créer des grilles d'évaluation de l'accessibilité afin que le personnel affecté à la mise en production du contenu respecte les standards gouvernementaux.

SERVICES D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES OFFERTS À LA CLIENTÈLE HANDICAPÉE

Revenu Québec se préoccupe de l'accessibilité et de la qualité des services offerts aux clients présentant un handicap, notamment des renseignements téléphoniques fournis et des services rendus dans les différents bureaux d'accueil. En effet, le personnel des services à la clientèle peut, si nécessaire, avoir recours à des services d'interprétation afin de faciliter sa communication avec la clientèle handicapée. De son côté, une personne malentendante peut aussi bénéficier, si elle le désire, de services d'interprétation. Par ailleurs, Revenu Québec a mis en place une procédure pour que le personnel des services à la clientèle offre des services sur mesure aux personnes demandant la version adaptée d'un document.

De plus, des travaux sont réalisés chaque année dans le but de prévenir, d'éliminer ou de réduire les obstacles physiques dans les établissements de Revenu Québec et leur environnement immédiat (voir le tableau à la page 19).

GESTION DES PLAINTES

Revenu Québec est soucieux d'offrir un service de qualité à ses diverses clientèles. C'est pourquoi il considère le traitement des plaintes comme un des moyens dont il dispose pour prendre connaissance des attentes et des besoins exprimés par ses clientèles et démontrer sa volonté d'améliorer sa prestation de services. Les plaintes reçues au cours d'une période donnée lui permettent d'apporter, le cas échéant, des correctifs ou des améliorations qui éviteront la récurrence de situations problématiques. Au cours de l'année 2012-2013, il n'a reçu aucune plainte relativement à l'accessibilité, pour les personnes handicapées, des services offerts ou des documents publics qu'il publie.

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC À TITRE DE GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

EMBAUCHE DE PERSONNES HANDICAPÉES[1]

Ayant toujours comme préoccupation d'avoir un effectif représentatif de la population québécoise, Revenu Québec a maintenu son objectif en ce qui a trait aux personnes handicapées qui font partie de son personnel.

Au 31 mars 2013, Revenu Québec comptait parmi son personnel régulier et occasionnel, en excluant les étudiants et les stagiaires, 12 370 employés. Parmi ceux-ci, 135 (1,1 %) ont déclaré avoir un handicap. Le tableau ci-dessous montre la représentativité globale des personnes handicapées au 31 mars 2012 et au 31 mars 2013.

Au 31 mars 2012		Au 31 mars 2013	
Nombre d'employés handicapés réguliers et occasionnels	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés handicapés réguliers et occasionnels	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total
144	1,2 %	135	1,1 %

En 2012-2013, Revenu Québec a réalisé quelques actions afin d'accroître la représentativité de ce groupe. Il a lancé le Programme d'employabilité pour personnes handicapées (PEPH), tout en s'assurant de sa promotion et de sa diffusion. Ce programme vise l'intégration professionnelle et le développement de l'employabilité des personnes handicapées. Il offre aux gestionnaires de Revenu Québec la possibilité d'accueillir et d'accompagner des personnes handicapées afin qu'elles acquièrent des connaissances et développent des habiletés professionnelles en occupant un emploi occasionnel d'une durée de 12 mois au sein de l'organisation. Les objectifs principaux du programme sont les suivants :

- permettre à des personnes handicapées de développer leurs compétences dans le cadre d'un emploi à Revenu Québec;
- favoriser l'accès des personnes handicapées à un emploi à Revenu Québec, en leur permettant de participer à un processus de qualification à la suite d'une recommandation favorable à la fin du programme;
- mettre à la disposition de Revenu Québec une main-d'œuvre qualifiée, prête à occuper un emploi, et ainsi accroître son bassin de main-d'œuvre disponible.

Enfin, Revenu Québec continue de prioriser, lorsque cela est possible et à compétence égale, l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir ses postes permanents et occasionnels.

1. Les résultats présentés ici sont partiels, car ils tiennent uniquement compte des personnes qui ont déclaré avoir un handicap au moment de remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi. Rappelons qu'une organisation gouvernementale ne peut exiger qu'un employé remplisse ce formulaire, puisqu'il s'agit d'une déclaration volontaire.

MESURES D'ADAPTATION À L'INTENTION DES MEMBRES DU PERSONNEL

Revenu Québec met en place, lorsque nécessaire, des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées qui font partie de son personnel. Selon la nature de leur incapacité, il apporte des modifications à leur poste de travail et leur fournit de l'équipement spécialisé pour qu'elles puissent effectuer leur travail avec le moins de contraintes possible. Au cours de l'exercice 2012-2013, Revenu Québec a notamment mis en place les mesures d'adaptation suivantes pour les personnes à mobilité réduite :

- Modification du poste de travail
  - d'un employé à mobilité réduite afin de faciliter ses mouvements, à la suite du nouvel aménagement d'un secteur de travail;
  - d'un employé d'un bureau d'accueil en fonction de son handicap;
  - d'un employé en fauteuil roulant et d'un employé atteint d'un handicap visuel afin de faciliter l'exécution de leur tâche.
- Fourniture de matériel spécialisé et adapté aux besoins de six employés handicapés.

De plus, Revenu Québec fait le suivi auprès de chacune de ces personnes afin de s'assurer que leur confort a augmenté à la suite de l'intervention.

Enfin, Revenu Québec veille continuellement à ce que ses documents et ses outils électroniques soient accessibles à son personnel. Il s'assure ainsi que les nouveaux contenus du site intranet respectent les standards gouvernementaux en matière d'accessibilité.

BÂTIMENTS ET COMPOSANTES

Les édifices de Revenu Québec sont soit la propriété de la Société immobilière du Québec (SIQ), soit loués par celle-ci. En s'appuyant sur les normes de la Régie du bâtiment du Québec, la SIQ réalise progressivement des travaux visant à améliorer l'accessibilité de ses édifices. Ainsi, lors de projets d'aménagement, Revenu Québec assure un environnement physique sans obstacle et une accessibilité adéquate aux personnes handicapées. Voici des exemples de projets d'aménagement réalisés au cours de l'exercice :

- l'adaptation d'une entrée pour les personnes en fauteuil roulant;
- la modification du poste de travail d'un employé d'un bureau d'accueil en fonction de son handicap;
- le déplacement d'une entrée pour personnes handicapées en raison de la construction d'un nouvel édifice à proximité qui rendait impossible l'accès aux personnes à mobilité réduite.

Par ailleurs, lorsque des travaux majeurs sont réalisés dans les édifices qu'il occupe, Revenu Québec veille à ce que les normes en vigueur soient respectées et prévoit des parcours sans obstacle.

PLAN D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE

Revenu Québec met à jour annuellement les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veille aussi à leur application. En effet, chaque édifice occupé par Revenu Québec fait l'objet d'un plan d'intervention en cas d'urgence comprenant notamment un plan d'évacuation. Ce plan prévoit les

procédures à appliquer à l'égard des personnes à mobilité réduite en cas de situations d'urgence. De plus, chaque chef d'étage a la responsabilité de faire la mise à jour de la liste des personnes handicapées travaillant dans son secteur.

Pour l'exercice 2012-2013, Revenu Québec a fait participer les personnes handicapées aux exercices annuels d'évacuation en cas d'incendie, afin de s'assurer que le plan d'intervention en cas d'urgence de l'immeuble tient compte de leurs besoins réels. Il s'assure aussi de rencontrer les chefs d'étages afin de leur rappeler les règles de base et de les informer des rôles et responsabilités de chacun. De plus, il forme et sensibilise le personnel à mobilité réduite nouvellement engagé quant aux diverses mesures d'urgence à respecter.

APPROVISIONNEMENT

Pour ce qui est de l'approvisionnement, Revenu Québec respecte les exigences de l'article 61.3[2] de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Ainsi, lorsqu'il doit se procurer du nouveau matériel, il s'assure que celui-ci peut aussi être accessible aux personnes handicapées. La SIQ doit fournir à Revenu Québec de l'équipement répondant aux normes prévues pour les personnes handicapées.

2. « Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. »

ACTIONS POUR 2013-2014

Cette seconde partie présente les actions que Revenu Québec a retenues, pour la période du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, pour continuer à réduire les obstacles que les personnes handicapées doivent surmonter dans son secteur d'activité. Ces actions sont divisées en trois catégories : les actions qui relèvent de la mission de Revenu Québec, celles qui sont relatives à l'accessibilité de ses services et de ses documents publics, ainsi que celles qui concernent son statut de gestionnaire d'un organisme public. Dans le plan proposé ci-après, Revenu Québec a déterminé des obstacles ou des besoins exprimés par des personnes handicapées. Pour chacun de ces obstacles ou besoins, il a précisé

- les objectifs;
- les actions à entreprendre;
- les indicateurs pour mesurer l'atteinte de ces actions;
- un échéancier de réalisation pour chacune des actions.

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES POUR 2013-2014

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC RELATIVES À SA MISSION

Obstacles/Besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables/ collaboratrices[3]	Échéancier
Nécessité de bien informer les personnes handicapées et de leur offrir une aide adaptée, pour qu'elles puissent respecter leurs obligations fiscales et bénéficier des sommes auxquelles elles peuvent avoir droit	Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent	Diffuser de l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit	Fréquence des communications	DGP, DPRPC[4] et DGTT	En continu
		Promouvoir le Programme des bénévoles auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées	Fréquence des communications	DGP et DGTT	En continu
Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées	Sensibiliser régulièrement le personnel, notamment en lui rappelant la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se déroule chaque année en juin	Moyens de communication utilisés	DPRPC	En continu
		Informer le personnel lorsque le plan d'action de Revenu Québec concernant les personnes handicapées est publié dans le site intranet	Moyens de communication utilisés	DGPAR	Octobre 2013
		Poursuivre la diffusion d'information concernant les services offerts au personnel handicapé par l'entremise des sessions d'accueil et d'intégration	Nombre de sessions d'accueil et d'intégration tenues Nombre de participants aux sessions d'accueil et d'intégration	DGRH	En continu
		Créer une page intranet sur la gestion de la diversité au travail destinée aux gestionnaires et incluant un paragraphe présentant des informations, des conseils pratiques et des ressources fournis aux personnes handicapées	État d'avancement des travaux	DGRH	Mars 2014

3. La signification des sigles employés dans cette colonne se trouve à la page 6.
4. Direction principale des relations publiques et des communications.

Obstacles/Besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables/ collaboratrices[3]	Échéancier
	Recenser les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec	Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées	Présence d'au moins une personne handicapée au groupe de travail	DGPAR/toutes les directions	En continu
		Soutenir les travaux du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées	Disponibilité du plan de travail Respect de l'échéancier	DGPAR	En continu

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ DE SES DOCUMENTS PUBLICS ET DE SES SERVICES

Obstacles/Besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables/ collaboratrices[5]	Échéancier
Appui à la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*	Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles aux personnes handicapées	Lors de la mise à jour de toute publication ou de la parution de tout nouveau document public, s'assurer qu'ils sont accessibles aux personnes handicapées et qu'ils contiennent toutes les informations pertinentes	Pourcentage de publications mises à jour ou nouvellement produites qui ont été adaptées à l'intention des personnes handicapées	DGP, DGTT	En continu
		Assurer des services sur mesure aux personnes demandant la version adaptée d'un document	Nombre de demandes traitées liées à l'adaptation de documents	Ensemble des directions générales concernées	En fonction des demandes reçues
	Poursuivre l'adaptation du site Internet et de son contenu selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias	Terminer la mise en production des adaptations inscrites dans le document *Planification pour l'intégration de l'accessibilité au site web de Revenu Québec* en vue d'améliorer l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias en fonction des standards gouvernementaux	Pourcentage des adaptations terminées	DGTT	En cours de planification
		Appliquer les critères d'accessibilité Web gouvernementaux aux nouveaux contenus du site Internet de Revenu Québec	Pourcentage des adaptations terminées	DGTT	En continu
		Terminer la mise en place du processus d'assurance qualité afin d'assurer le respect des standards d'accessibilité Diffuser le processus au personnel et aux gestionnaires concernés	Degré d'avancement de la mise en place du processus d'assurance qualité Nombre et types d'activités de diffusion du processus effectuées	DGTT	En cours de planification

5. La signification des sigles employés dans cette colonne se trouve à la page 6.

Obstacles/Besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables/ collaboratrices[5]	Échéancier
	S'assurer que le personnel des services à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir celles-ci de façon adéquate	Mettre en place une procédure précisant les moyens de communication privilégiés et les possibilités offertes aux personnes handicapées, selon la nature de leur incapacité, lorsqu'elles ont besoin de communiquer avec Revenu Québec	Degré d'avancement de la mise en place d'une procédure	DGP	Mars 2014
		Tenir à jour et diffuser une liste des organismes connaissant le langage des signes québécois (ou autre) et pouvant aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprétation	Disponibilité de la liste mise à jour Activités de diffusion permettant de connaître cette liste	DGP	En septembre, chaque année
	S'il y a lieu, proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics	Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées	Nombre de plaintes reçues et traitées	DTP	En fonction des plaintes reçues

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC À TITRE DE GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

Obstacles/Besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables/ collaboratrices[6]	Échéancier
Difficulté de l'organisation à augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents et occasionnels	Former un comité mixte d'accès à l'égalité en emploi en vue de l'élaboration du Programme d'accès à l'égalité en emploi	Degré d'avancement de la formation du comité	DGRH	Novembre 2013
		Diffuser les cibles de représentativité à atteindre auprès des gestionnaires, y compris celles concernant les personnes handicapées	Nombre et types d'activités d'information effectuées	DGRH	Février 2014
		Informer le personnel affecté à la dotation des obligations prévues par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics et des cibles à atteindre	Nombre et types d'activités d'information effectuées	DGRH	Janvier 2014
		Lorsque possible et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents et occasionnels	Taux de représentativité des personnes handicapées	DGRH/autres directions	En continu
		Former certains membres du personnel affecté au recrutement à la sélection de candidats handicapés	Nombre de membres du personnel formés	DGRH	Mai 2013
		Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées (PEPH) à Revenu Québec	État d'avancement des travaux	DGRH	En continu
		Joindre le Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées afin de favoriser l'échange de bonnes pratiques et le réseautage	État d'avancement des travaux	DGRH	Juin 2013

6. La signification des sigles employés dans cette colonne se trouve à la page 6.

Obstacles/Besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables/ collaboratrices[6]	Échéancier
	Offrir au personnel handicapé un milieu et des outils de travail adaptés à ses besoins	Sur demande, apporter des modifications au poste de travail du personnel handicapé Mettre à la disposition de ce personnel de l'équipement et des outils de travail adaptés à ses besoins	Proportion des demandes traitées	DPGIC/autres directions	En fonction des demandes reçues
		Mettre en place une mesure facilitatrice pour alléger les coûts de stationnement de certains employés handicapés	État d'avancement des travaux Proportion des demandes traitées	DGRH DGRH	Novembre 2013 Mars 2014
Présence d'obstacles physiques dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec qui sont, par conséquent, moins accessibles aux personnes handicapées et moins sécuritaires	Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire au personnel handicapé ainsi qu'à la clientèle handicapée qui se présente aux bureaux de Revenu Québec	Si possible, lors de la réalisation de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacle physique et une meilleure accessibilité	Projets d'aménagement effectués à cet égard	DPGIC/autres directions	Effectué sur une base annuelle
		Mettre à jour les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veiller à leur application. Pour ce faire, veiller à l'actualisation – des plans d'intervention en cas d'urgence – de la liste du personnel à mobilité réduite propre à chaque secteur	Documents relatifs aux mesures d'urgence ayant fait l'objet d'une mise à jour	DPGIC/autres directions	En continu, selon les événements
		Assurer la tenue de rencontres individuelles avec les chefs d'unité de secours locaux afin de leur rappeler les consignes de base	Nombre de chefs d'unité rencontrés	DPGIC/autres directions	En continu, selon les événements
		Prendre en compte la question de l'accessibilité dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services	Nombre de processus d'achat ou de location de biens ou de services à Revenu Québec qui incluent une clause d'accessibilité	DPGIC/autres directions	En continu

ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le présent plan d'action a été adopté par le président-directeur général de Revenu Québec en novembre 2013. Sa version électronique est accessible dans le site Internet de l'organisation (**www.revenuquebec.ca**). Par ailleurs, un exemplaire a été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version du plan d'action adaptée à ses besoins.

MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Le responsable du plan d'action concernant les personnes handicapées, qui relève de la DGPAR, est chargé de la mise en œuvre du plan d'action et de son suivi en collaboration avec le comité responsable de ce plan. Ce comité est composé d'au moins un représentant de chacune des directions générales de Revenu Québec.

Dans le but d'assurer la réalisation des actions priorisées par Revenu Québec, un état d'avancement des travaux sera produit. Ce document sera diffusé auprès des hautes autorités de Revenu Québec, de sorte que ces dernières puissent suivre l'évolution du dossier et vérifier l'atteinte des résultats attendus.